

شكاوى المستهلك... تسهيل في الاتصالات



أعلنت عضو مجلس الإدارة ورئيسة "وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين" في "الهيئة المنظمة للاتصالات"، محاسن عجم، أن مستهلكي خدمات الاتصالات في لبنان قد أصبحت متوافرة لهم آلية متكاملة واضحة للتعامل بطريقة فعالة مع الشكاوى التي يتقدمون بها، وقوامها نظام جديد وموظفون على مستوى جيد من التدريب، جاهزون لاستلام الشكاوى والإجابة عن أي استفسار بخصوص خدمات الاتصالات.

صدى البلد

صرّحت عجم بأن الهيئة أقامت ورشة تدريب لموظفي مديرية حماية المستهلك في وزارة الاقتصاد والتجارة، للتأكد من جهوزيتهم للتعامل مع مكالمات شكاوى الاتصالات حالما يخضع "نظام شكاوى المستهلك" للتجربة قبل أن يدخل إلى الخدمة الفعلية.

وأشارت إلى إقرار مجلس إدارة الهيئة "نظام شؤون المستهلك"، الذي يحدد حقوق وواجبات مقدّمي الخدمات والمستهلكين، حيث بلغ مراحلها النهائية بإحالته على مجلس شوري الدولة، قبل أن يصدر بصيغته النهائية ويصبح نظاماً ملزماً لمقدّمي الخدمات.

تقديم الخدمات

كما أعدت الهيئة "ميثاق قواعد تقديم الخدمات ذات القيمة المضافة"، على ضوء الشكاوى الكثيرة الواردة بشأن خدمات الرسائل القصيرة وخدمات "البريميوم"، وطرحته على الاستشارات العامة، والغاية منه حماية مستهلكي خدمات الاتصالات ذات القيمة المضافة، والتأكيد على مسؤولية مقدّمي الخدمات في ضمان أن يكون المحتوى ونشاطات الترويج والتشغيل التي يقدمونها للمستهلكين متوافقة مع هذا الميثاق. وأضافت عجم أن تنفيذ بنود مذكرة التفاهم الموقعة مع وزارة الاقتصاد والتجارة يندرج

في السياق عينه، حيث تؤسّس المذكرة بالتعاون مع مديرية حماية المستهلك، قاعدة بيانات مشتركة، لمعالجة الشكاوى بسرعة وفعالية. وتتضمّن إنشاء خط ساخن لتلقّي الشكاوى في المديرية (1739)، وحلّها بالتنسيق مع الهيئة وتحت إشرافها وضمن التوجيهات والأنظمة المرعية الإجراء. وأشارت إلى أن الهيئة تسعى لتأمين أفضل شروط العمل والنجاح في معالجة شكاوى الاتصالات الواردة، كما هي في حالة تنسيق دائم مع مقدّمي خدمات الاتصالات بشكل عام، ومع شركتي "ألفا" و"أم. تي. سي" المشغلتين للهاتف الخليوي بشكل خاص، لتسوية الشكاوى خلال 24 ساعة على تسلمها.